



[a cura di Mariano Votta - Ufficio stampa Cittadinanzattiva-onlus]



## I COMITATI UTENTI: DOVERI DI TUTELA E RAPPRESENTATIVITÀ

**D**a Roma e Forlì, l'estate del trasporto locale si è fatta annunciare da due buone notizie in tema di tutela dei diritti dei cittadini utenti. Almeno così sembrerebbe, andando a guardare il protocollo di intesa siglato nella Capitale tra Atac Spa e alcune Associazioni dei consumatori (di cui però una sola riconosciuta tale a livello nazionale, il che è un po' insolito) e il neo comitato di utenti costituitosi nella città emiliana, iniziative aventi evidentemente la medesima finalità di carattere generale, ovvero contribuire a migliorare il servizio di trasporto pubblico locale.

Se a Forlì il comitato ha inteso basare la propria azione partendo dall'analisi delle carenze segnalate dagli utenti, e si compone di rappresentanti di alcune Associazioni dei consumatori (in questo caso, però, tutte riconosciute a livello nazionale), ma anche di specifiche categorie sociali quali, tra gli altri, pensionati e ipovedenti, è certamente quanto sottoscritto a Roma che merita un breve approfondimento, e non tanto perché nella Capitale, più che sulle segnalazioni degli utenti, ci si vuol concentrare su un'attività di informazione ai viaggiatori da intensificare in alcuni nodi di scambio strategici individuati nelle stazioni di Termini, Tiburtina, Ostiense e Trastevere.

Un'intesa, si è detto a margine della ratifica del protocollo, che discende direttamente da quel "processo partecipativo" avviato da Atac di cui l'accordo con i Consumatori rappresenta un salto di qualità. Bene, meno bene ignorare completamente chi aveva appena collaborato con l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma mettendo a disposizione oltre tutto quella capillare rete di volontari che era forse proprio ciò che Atac andava cercando "su piazza" con messaggi in bottiglia con i quali chiedeva qua e là un suggerimento per individuare un soggetto che potesse prima distribuire sul territorio mappe e materiale informativo, e poi procedere ad analisi di customer satisfaction.

### A ROMA FIRMATO PROTOCOLLO TRA ATAC E CONSUMATORI

Diversi processi di cambiamento in atto, dalla crisi delle tradizionali forme di rappresentanza ed in particolare dallo schema associativo su cui esse si basano, alla crescita di soggettività e consapevolezza dei cittadini riguardo i loro diritti, alla novità della sussidiarietà introdotta dall'art. 118 u.c. della Costituzione, sembrano suggerire il superamento di un concetto assoluto di rappresentatività dei stakeholder in favore di un concetto relativo della loro rilevanza. In pratica, nella selezione dei diversi portatori di interesse da coinvolgere, andrebbero fatti pesare di più criteri di natura qualitativa rispetto a quelli di natura quantitativa. Ad esempio: esperienze e competenze accumulate, risultati ottenuti, continuità dell'attività e presenza territoriale, capacità di esprimere pareri qualificati, etc., possono avere un valore molto più importante rispetto a mere dimensioni quantitative, quali possono essere il semplice numero dei soci o delle sedi. Forse anche alla luce di queste considerazioni si possono interpretare le diverse soluzioni adottate a Roma piuttosto che a Forlì. Purché si salvaguardi il principio della effettiva tutela dei diritti dei cittadini utenti. ■ ■ ■

L'impressione è che all'azienda di trasporto romana non sia piaciuto quanto emerso dai nove mesi di analisi condotte dalla locale Agenzia. Il che non sarebbe certo un bel segnale per gli utenti. Tant'è.

Quanto descritto, offre lo spunto per accennare ad un tema di carattere generale, quello della rappresentanza, del quale le stesse Associazioni a tutela dei cittadini non possono sottrarsi, al pari dei partiti, dei sindacati, delle associazioni professionali.

### A FORLÌ LE RICHIESTE DELLE CATEGORIE PIÙ DEBOLI

CITTADINANZATTIVA-ONLUS  
centralino: 06367181 (dal lunedì al venerdì  
9.00/17.00 orario continuato);  
PiT Servizi: 0636718555 (dal lunedì al venerdì  
9.00/13.30)  
mail: pit.servizi@cittadinanzattiva.it;  
fax: 0636718333  
Per saperne di più sulle attività di  
Cittadinanzattiva, visita il sito  
o iscriviti alla newsletter settimanale su  
www.cittadinanzattiva.it